

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Makin berkembangnya teknologi informasi akhir-akhir ini membuat banyak organisasi dan perusahaan mengadopsi teknologi informasi. Teknologi informasi diaplikasikan dalam perusahaan untuk meningkatkan produktifitas dan membantu dalam pengambilan keputusan yang diwujudkan dalam sekumpulan sistem yang terdiri atas sistem informasi. Sistem informasi penting untuk organisasi pemerintah dan swasta, organisasi antarnegara, serta institusi lainnya. Sistem informasi menyebar ke banyak bidang seperti pendidikan, pemerintahan, pertanian, manufaktur, jasa dan kesehatan.

Salah satunya di jajaran kesehatan, menurut WHO sistem kesehatan (*health system*) adalah tatanan yang bertujuan tercapainya derajat kesehatan yang (bermutu) tinggi dan merata, melalui upaya-upaya dalam tatanan tersebut yang dilaksanakan secara efisien dan berkualitas serta terjangkau. Upaya mencapai sistem kesehatan yang efisien dan berkualitas diperlukan adanya sistem yang terintegrasi dengan baik dalam suatu Sistem Informasi Kesehatan Nasional (SIKNAS). Keberhasilan sistem kesehatan nasional sangat ditentukan oleh kinerja masing-masing subsistem, termasuk subsistem manajemen kesehatan.

Rumah sakit merupakan salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Fungsi rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, pelayanan perawatan, pencegahan, dan peningkatan kesehatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap.

Rumah sakit dalam melaksanakan fungsi dan tujuan berdasarkan PERMENKES RI No 1171 tahun 2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit pasal 1 bahwa setiap rumah sakit wajib melaksanakan Sistem Informasi Rumah Sakit. Sistem informasi rumah sakit yang bertujuan untuk menyajikan informasi

rumah sakit dalam membantu pengambilan keputusan memerlukan pengelolaan data yang cepat dan akurat.

Sistem informasi rumah sakit telah dikembangkan dengan tujuan agar mampu memberikan data dan informasi yang lengkap, akurat, tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan untuk proses pengambilan keputusan di berbagai tingkatan administrasi, selain itu dapat juga digunakan untuk mengetahui keberhasilan atau untuk mengetahui permasalahan yang terdapat di suatu rumah sakit (Rustiyanto, 2011).

Salah satu bentuk dari sistem informasi rumah sakit yaitu Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Salah satu bentuk dari sistem informasi rumah sakit yaitu Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menyajikan mengenai kegiatan operasional organisasi kepada para pelaku manajemen, sehingga dapat dilakukan perencanaan, pengendalian dan pengembangan strategik organisasi. Sistem informasi manajemen rumah sakit yang berlangsung menangkap, menyalurkan dan merekam data untuk ditampilkan sebagai informasi penting bagi manajemen (Sitepu, 2004).

Rumah Sakit Umum Dr. H. Koesnadi merupakan Rumah Sakit kelas B non pendidikan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum Dr. H. Koesnadi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien telah menggunakan SIMRS. Sejak tahun 2006 pada bulan Agustus dilakukan uji coba pada bagian *billing* dan rawat jalan sehingga dalam melakukan pekerjaan dan pelaporan data sudah dijalankan secara komputerisasi sehingga dapat membantu memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Tahun 2009 terdapat pergantian penyedia jasa (*vendor*) sehingga sistem informasi yang ada di ganti total pada seluruh rumah sakit seperti registrasi dan rawat jalan. Tahun 2010 dilakukan optimalisasi penggunaan SIMRS untuk setiap unit rawat jalan melalui berbagai pelatihan dan pendidikan bagi petugas pelayanan kesehatan.

Survei pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 18 Mei 2013, diperoleh informasi bahwa hampir semua instalasi pelayanan telah menerapkan SIMRS

namun karena adanya keterbatasan SDM petugas maka perkembangan dan aplikasi SIMRS belum berjalan optimal

Tabel 1.1 Data Pendaftaran dan Pelayanan Pasien SIMRS Rawat Jalan RSU Dr. H Koesnadi Bondowoso Bulan Januari-Maret Tahun 2013

Bulan	Pendaftaran	Pelayanan
Januari	6170	2210
Februari	5517	5027
Maret	5719	5659

Sumber: RSU Dr. H Koesnadi (2013)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terjadi ketidaksesuaian antara jumlah pendaftaran dan pelayanan yang diberikan. Data pasien yang telah diberi pelayanan tidak seluruhnya dimasukkan pada SIMRS sehingga terjadi ketidaksesuaian antara pasien yang mendaftar dan pelayanan yang diberikan pada setiap poli rawat jalan. Oleh karena itu data yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan oleh pihak manajerial rumah sakit.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu untuk dikaji lebih lanjut bagaimana keberhasilan penerapan SIMRS tersebut. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi manajemen adalah *D&M IS Success Model* (1992) yang telah dimodifikasi pada tahun 2003 oleh DeLone dan McLean (*Update D&M IS Success Model*). Komponen atau pengukuran dari *Update D&M IS Success Model* yaitu kualitas sistem (*quality system*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan Pengaruh kausal dari komponen-komponen dalam model. Model ini tidak mengukur keenam dimensi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan dan satu mempengaruhi yang lainnya. Oleh karena itu pada model ini

mendefinisikan kualitas sistem (*quality system*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas pelayanan (*service quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan selanjutnya mempengaruhi manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).

Berdasarkan uraian diatas, SIMRS sangat dibutuhkan untuk menunjang upaya pelayanan kesehatan serta berperan penting dalam menghasilkan informasi yang digunakan oleh pihak manajerial rumah sakit untuk pengambilan keputusan, maka perlu diperhatikan bagaimana keberhasilan penerapan SIMRS terutama berdasarkan persepsi pengguna. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian mengenai efektivitas penerapan SIMRS di RSU Dr. H. Koesnadi dengan judul “Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan *Updated D&M IS Success Model* Berdasarkan Persepsi Pengguna Di Rawat Jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut maka dapat diperoleh rumusan masalah “Bagaimana efektivitas implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit dengan *Updated D&M IS Success Model* berdasarkan persepsi pengguna di rawat jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso tahun 2013?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui efektivitas implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit dengan *Updated D&M IS Success Model* berdasarkan persepsi pengguna di rawat jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso tahun 2013.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) sistem informasi manajemen rumah sakit pada petugas rawat jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

- b. Mengetahui pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi manajemen rumah sakit pada petugas rawat jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- c. Mengetahui pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*) sistem informasi manajemen rumah sakit pada petugas rawat jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- d. Mengetahui pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi manajemen rumah sakit pada petugas rawat jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- e. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) sistem informasi manajemen rumah sakit pada petugas rawat jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- f. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi manajemen rumah sakit pada petugas rawat jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- g. Mengetahui pengaruh penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi manajemen rumah sakit pada petugas rawat jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- h. Mengetahui pengaruh penggunaan (*use*) terhadap manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) sistem informasi manajemen rumah sakit pada petugas rawat jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- i. Mengetahui kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) sistem informasi manajemen rumah sakit pada petugas rawat jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Institusi

- a. Rumah Sakit

Sebagai bahan pertimbangan guna perencanaan pengembangan pelayanan rumah sakit khususnya pada sistem informasi manajemen rumah sakit.

b. Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian ini dapat dijadikan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi ilmu manajemen informasi kesehatan khususnya perekam medis.

1.4.2 Bagi Peneliti

- a. Sebagai pengalaman dan penambah pengetahuan bagi peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama menempuh perkuliahan.
- b. Sebagai bahan acuan untuk kepentingan penelitian lebih lanjut.